

RESUMEN

En el presente trabajo de titulación se tuvo como objetivo realizar el análisis del nivel de madurez, generar una propuesta de mejora y estandarizar los procesos de la Unidad Financiera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Para cumplir con lo planteado, primero se analizó y comparó los diferentes modelos que son utilizados para medir el nivel de madurez de los procesos, el modelo seleccionado y aplicado fue el propuesto por el Ing. Jaime Luis Cadena, debido a que cuenta con un nivel adicional, en el que se considera la automatización y el monitoreo de los procesos. Posterior a ello, se procedió a realizar el levantamiento de la información mediante entrevistas que fueron llevadas a cabo tanto de manera virtual como presencial y adicional se aplicó una encuesta a los encargados de los procesos de la Unidad Financiera. En base a los resultados obtenidos se realizó un análisis estadístico de las encuestas y se utilizó el diagrama Ishikawa conjuntamente a la metodología de las 6M para llegar a la causa raíz de los problemas detectados durante el desarrollo de la investigación. Para finalizar se determinó que el nivel de los procesos de la Unidad Financiera es 1 ya que no cuentan con un modelo para evaluar sus procesos, los esfuerzos individuales permiten arrojar productos sin ser eficaces y existe dependencia del conocimiento de los dueños del proceso. Como resultado del trabajo de titulación se planteó una propuesta de mejora utilizando la metodología 5W+2H, que contribuirá al mejoramiento de los procesos existentes, brindando soluciones a problemas encontrados.

PALABRAS CLAVES:

- **PROCESOS**
- **NIVEL DE MADUREZ**
- **PROPUESTA DE MEJORA**
- **ESTANDARIZACIÓN.**

ABSTRACT

The objective of this degree work was to analyze the level of maturity, generate a proposal for improvement and standardize the processes of the Financial Unit of the Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, to comply with the proposed, first we analyzed and compared the different models that are used to measure the level of maturity of the processes, the model selected and applied was the one proposed by Eng. Jaime Luis Cadena, because it has an additional level that considers the automation and monitoring of the processes, after that we proceeded to collect information through interviews that were carried out both virtually and in person and additionally a survey was applied to those in charge of the processes of the Financial Unit. Based on the results obtained, a statistical analysis of the surveys was performed, and the Ishikawa diagram was used together with the 6M methodology to arrive at the root cause of the problems detected during the development of the research. To conclude this degree work, it was determined that the level of the Financial Unit's processes is 1, because they don't have a model to evaluate their processes, individual efforts allow to produce products without being effective, there is dependence on the knowledge of the owners of the process and some of the processes have outdated documentation. As a result of the degree work, an improvement proposal was proposed using the 5W+2H methodology, which will contribute to the improvement of the existing processes, providing solutions to problems such as.

KEY WORDS:

- **PROCESSES,**
- **LEVEL OF MATURITY**
- **PROPOSAL FOR IMPROVEMENT**
- **STANDARDIZATION.**